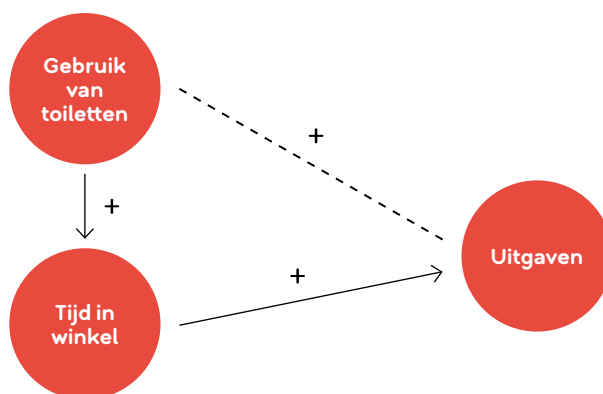


meer toiletten in Nederland: gastvrij, toegankelijk en schoon



Jouw klanten, én die van de winkel verderop, moeten ook weleens naar de wc...

- Een gemiddelde klant moet elke 2 à 3 uur of 4 tot 8 keer per dag naar het toilet. Echter, grote groepen potentiële klanten zoals buikpatiënten (2 miljoen), blaaspatiënten (1,5 miljoen), ouderen (2,4 miljoen) en ouders met jonge kinderen (1,8 miljoen) moeten vaker naar het toilet. **Eén op de vier buikpatiënten blijft regelmatig tot vaak thuis uit angst om onderweg geen toilet te vinden.** Dat scheelt klanten.
- **Hoe minder toiletten er zijn, des te sneller klanten weer naar huis gaan, en des te minder ze uitgeven.** Uit Fins onderzoek blijkt dat hoe vaker klanten naar het toilet (kunnen) gaan, hoe langer ze blijven winkelen. Voor elke 1% meer tijd in een winkel, besteden klanten 1,3% meer. Of, voor elke procent die ze korter in winkels blijven, geven ze 1,3% minder uit.



- **Minder toiletten betekent minder impulsaankopen.** Als mensen niet naar de wc kunnen in een winkel, kopen ze ook niet op impuls: onze hersenen onderdrukken dan zowel de plas- of poepimpuls als de koopimpuls. Dat drukt de omzet bij de kassakoopjes.
- **Vrouwen, die twee derde van je klanten uitmaken, vinden de beschikbaarheid van toiletten belangrijker dan een vriendelijke sfeer of behulpzame winkelbediening** als ze kiezen waar ze gaan winkelen. Schone en vindbare toiletten zijn een van de belangrijkste factoren in de keuze voor een winkelcentrum.
- **Vrouwen, zeker zwangere en ongestelde vrouwen, hebben vaker dan gemiddeld een toilet nodig.** Ook begeleiden vrouwen een stuk vaker kinderen of ouderen, die ook vaker naar de wc moeten. Vrouwelijk toiletbezoek duurt gemiddeld anderhalf tot twee keer zo lang als bij mannen. Daarmee zouden er anderhalf keer zoveel toiletten voor vrouwen als voor mannen moeten zijn, maar in de praktijk ligt de verhouding (door het aantal urinoirs) eerder andersom.
- **Gratis toegankelijke toiletten passen bij een gastvrij en klantvriendelijk imago.** De Bijenkorf bijvoorbeeld ziet haar klanten liever als gasten en aan gasten vraag je geen geld voor toiletgebruik. Daarom zijn de toiletten daar gratis. Bij steeds meer supermarkten, en zeker die met een SSK-keurmerk, mogen passanten gratis naar het toilet. Daarnaast zijn verschillende winkelcentra bezig met het toevoegen van openbare wc's na verbouwingen.
- Als klanten bij een café of restaurant het toilet kunnen gebruiken hebben ze een positief gevoel over de betreffende horecalegenheden, wat vaak betekent dat ze (nog eens) iets kopen of terugkomen. Ook het rolstoeltoegankelijk maken van een bestaand toilet kan tot 23% meer klanten leiden. **Veel Duitse horecazaken hebben positieve ervaringen met het openstellen van hun toilet: het leidt tot meer aanloop, bekendheid en klandizie.**

meer toiletten in Nederland: gastvrij, toegankelijk en schoon



Het buitenland heeft het beter geregeld...

- In landen zoals Canada, de VS, Nieuw Zeeland en Australië is altijd een toilet in de buurt te vinden - bij elk winkelcentrum, warenhuis of supermarkt. In Californië moet elk winkelcentrum zelfs een toilet hebben binnen 100 meter van elke winkel. In Spanje hebben bijna alle supermarkten gratis toiletten vóór de kassa. In Groot-Brittannië hebben veel supermarkten klantentoiletten en gebruiken ze deze om met elkaar te concurreren.
- Vaak zijn toiletten in het buitenland echte oases van comfort - zoals bijvoorbeeld een warenhuis met een wachtkamer met banken en stoelen voor vrouwen die even willen uitrusten of borstvoeding geven. **Bedenk dat uitgeruste klanten meer uitgeven dan vermoeide klanten.** In Singapore betalen bedrijven zelfs om hun toiletten te laten inspecteren en de titel 'Happy Toilet' te krijgen.



Wat je kunt doen om voor meer toiletten en meer omzet in winkels en horeca te zorgen:

- Als je een toilet hebt voor werknemers of klanten, stel het open voor iedereen. Plak een 'Hier kun je naar de wc'-sticker op het raam (te bestellen bij www.mlds.nl/contact) en meld het toilet aan bij de HogeNood app: www.hogenood.nl/toilet-toevoegen.
- Als je een franchisenemer bent, praat eens met jouw moederorganisatie over het toiletbeleid. Je hebt er immers belang bij dat alle winkels een gastvrij imago hebben.
- Denk er bij een verbouwing aan of je een toilet vóór de kassa kunt plaatsen of een toilet kunt openstellen voor passanten.
- Praat met buurtondernemers als je je toilet echt niet kunt openstellen. Misschien kun je wel afspreken dat zij een toilet open kunnen stellen waar je mensen naartoe kunt verwijzen. Wellicht kun je bijkomende kosten voor schoonmaak en toiletartikelen met elkaar delen.
- Kaart het openstellen van toiletten of het installeren van een openbare toiletunit aan bij bijvoorbeeld de ondernemersvereniging, je afdeling van MKB Nederland of KHN, het (winkel)centrummanagement, de gemeente en/of je winkeliersvereniging.
- Nodig eens een buikpatiënt uit om te vertellen hoe belangrijk toiletten voor hem of haar zijn en wat het personeel kan doen om hem of haar te helpen via info@toiletalliantie.nl. De directie van kledingwinkelketen Costes heeft bijvoorbeeld al haar toiletten voor passanten opengesteld na een gesprek met een therapeut die kinderen met stoelgangproblemen behandelt.

Voor meer informatie: info@toiletalliantie.nl

meer toiletten in Nederland: gastvrij, toegankelijk en schoon



Bronnen

- Klerk, M. de, Boer, A. de, Plaisier, I., Schyns, P. en Kooiker, S (2015): Informele hulp: wie doet er wat? Omvang, aard en kenmerken van mantelzorg en vrijwilligerswerk in de zorg en ondersteuning in 2014. Sociaal en Cultureel Planbureau, Den Haag.
- Maag Lever Darm Stichting (2018): White Paper 'Met toiletten meer omzet in winkels en horeca'.
- Maag Lever Darm Stichting (2017): Position Paper 'Meer toiletten in Nederland: een hoog-nodige zaak'.
- Maag Lever Darm Stichting (2017): Bijlage Position Paper 'Openbare toiletten in het buitenland'.
- Portegijs W, Van den Brakel, M (2016): Emancipatiemonitor 2016. Publicatie 2016-33, Sociaal en Cultureel Planbureau, Den Haag.
- www.toilet.org.sg/happytoilets
- www.womeninc.nl/nieuwsbericht/uitkomsten-onderzoek-de-verdeling-van-zorg-voor-kinderen
- www.theguardian.com/business/2015/nov/11/lidl-expansion-stores-self-checkouts-toilets
- www.tvtropes.org/pmwiki/pmwiki.php/Main/WondrousLadiesRoom
- www.die-nette-toilette.de